



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN AGROPECUARIA LA
CHACRA SRL CIUDAD DE IQUITOS PERIODO 2020 AL 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

PRESENTADO POR:

MARTIN ALONSO RUIZ GODIER

ASESOR

CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mag.

IQUITOS, PERÚ

2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°170-CCGyT-FACEN-UNAP-2024

En la ciudad de Iquitos, a los 28 días del mes de agosto del año 2024, a horas: 04:00 p.m. se dio inicio haciendo uso de la Plataforma Google Meet, la sustentación pública de la Tesis titulada: "GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN AGROPECUARIA LA CHACRA SRL DE LA CIUDAD DE IQUITOS PERIODO 2020 AL 2022", autorizado mediante Resolución Decanal N°1665-2024-FACEN-UNAP presentado por el Bachiller en Ciencias Contables MARTIN ALONSO RUIZ GODIER, para optar el Título Profesional de CONTADOR PÚBLICO que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

CPC. CÉSAR ULISES MARIN ELÉSPURRU, Dr. (Presidente)
CPC. ROLAN RAMIREZ GÓMEZ, Mag. (Miembro)
CPC. ALAN RAÚL PANDURO DEL CASTILLO, Mag. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **ACEPTABLEMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (15)**.

Estando el Bachiller apto para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Siendo las 05:45 p.m. del 28 de agosto del 2024, se dio por concluido el acto académico.

CPC. CÉSAR ULISES MARIN ELÉSPURRU, Dr.
Presidente

CPC. ROLAN RAMIREZ GÓMEZ, Mag.
Miembro

CPC. ALAN RAÚL PANDURO DEL CASTILLO, Mag.
Miembro

CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mag
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR

JURADO y ASESOR



CPC. CÉSAR ULISES MARÍN ELÉSPURU, Dr.
Presidente
MATRICULA N° 10-904



CPC. ROLAN RAMÍREZ GÓMEZ, Mag.
Miembro
MATRICULA N° 10-966



CPC. ALAN RAUL PANDURO DEL CASTILLO, Mag.
Miembro
MATRICULA N° 35018



CPC. LLOID ALEX RODRÍGUEZ ICOMENA, Mag.
Asesor
MATRICULA N° 10-0869

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN_TESIS_RUIZ GODIER (2da rev).pdf

AUTOR

MARTIN ALONSO RUIZ GODIER

RECuento de palabras

10720 Words

RECuento de caracteres

55079 Characters

RECuento de páginas

58 Pages

Tamaño del archivo

761.3KB

Fecha de entrega

May 10, 2024 12:40 PM GMT-5

Fecha del informe

May 10, 2024 12:41 PM GMT-5

● 27% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 23% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Resumen

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios, ya que gracias a Él logré concluir mi carrera, a mi amada madre, por su amor incondicional, su sacrificio y su esfuerzo, ya que sin ella nada de esto hubiera sido posible, a mi querida abuela, aunque no esté presente físicamente, siempre pude contar con su apoyo incondicional, a mi tía y a mi hermana, ya que fueron un soporte para mí en todo momento, a mi novia, que me motivó a seguir adelante a pesar de todas las dificultades.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía espiritual que siempre y en todo momento me acompaña para ser cada día mejor.

INDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases Teóricas	5
1.3. Definición de términos básicos	18
CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	24
2.1. Formulación de la Hipótesis	24
2.2. Variables y su operacionalización	24
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	26

3.1. Tipo y diseño	26
3.2. Diseño Muestral	27
3.3. Procedimientos de recolección de datos	28
3.4. Procesamiento y análisis de datos	29
3.5. Aspectos éticos	30
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	31
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	55
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	59
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	60
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	62
ANEXOS	
01: Matriz de consistencia	
02: Instrumento de recolección de datos	
03: Consentimiento Informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Variable, técnica e instrumento	29
Tabla 2: La empresa cuenta con políticas de crédito para la venta de sus productos.	31
Tabla 3: La empresa ofrece descuentos por pago anticipado	32
Tabla 4: La empresa ofrece planes de pago a plazos a sus clientes	33
Tabla 5: La empresa verifica la capacidad de pago de los clientes antes de otorgarles crédito	34
Tabla 6: La empresa establece límites de crédito para cada cliente	35
Tabla 7: La empresa realiza un seguimiento periódico del cumplimiento de pagos por parte de los clientes	36
Tabla 8: La empresa utiliza herramientas de gestión de riesgos de crédito, como seguros o garantías	37
Tabla 9: La empresa establece políticas de cobranza para los clientes que no cumplen con los pagos	38
Tabla 10: La empresa cuenta con un equipo especializado en la gestión de cuentas por cobrar	39
Tabla 11: La empresa tiene un sistema de información para el monitoreo de la gestión de cuentas por cobrar	40
Tabla 12: La empresa tiene una política de cobranza establecida	41
Tabla 13: La empresa realiza seguimiento a los clientes con pagos pendientes	42
Tabla 14: La empresa tiene un plazo establecido para el pago de facturas	44

Tabla 15: La empresa aplica intereses moratorios en caso de retraso en los pagos	45
Tabla 16: La empresa realiza llamadas o envía recordatorios a los clientes con pagos pendientes	46
Tabla 17: La empresa tiene un límite de crédito establecido para cada cliente	47
Tabla 18: La empresa realiza análisis de crédito a los nuevos clientes antes de otorgarles crédito	48
Tabla 19: La empresa acepta pagos en cuotas	50
Tabla 20: La empresa utiliza algún sistema automatizado para el proceso de cobranza	51
Tabla 21: La empresa tiene una política de recuperación de cartera vencida	52
Tabla 22: Cuentas por cobrar y tasa de morosidad. Periodo 2020 al 2022	53

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: La empresa cuenta con políticas de crédito para la venta de sus productos.	31
Figura 2: La empresa ofrece descuentos por pago anticipado	32
Figura 3: La empresa ofrece planes de pago a plazos a sus clientes.	33
Figura 4: La empresa verifica la capacidad de pago de los clientes antes de otorgarles crédito	34
Figura 5: La empresa establece límites de crédito para cada cliente	35
Figura 6: La empresa realiza un seguimiento periódico del cumplimiento de pagos por parte de los clientes	36
Figura 7: La empresa utiliza herramientas de gestión de riesgos de crédito, como seguros o garantías.	37
Figura 8: La empresa establece políticas de cobranza para los clientes que no cumplen con los pagos	38
Figura 9: La empresa cuenta con un equipo especializado en la gestión de cuentas por cobrar	39
Figura 10: La empresa tiene un sistema de información para el monitoreo de la gestión de cuentas por cobrar	40
Figura 11: La empresa tiene una política de cobranza establecida	42
Figura 12: La empresa realiza seguimiento a los clientes con pagos pendientes	43
Figura 13: La empresa tiene un plazo establecido para el pago de facturas	44
Figura 14: La empresa aplica intereses moratorios en caso de retraso en los pagos.	45

Figura 15:La empresa realiza llamadas o envía recordatorios a los clientes con pagos pendientes	46
Figura 16: La empresa tiene un límite de crédito establecido para cada cliente	47
Figura 17:La empresa realiza análisis de crédito a los nuevos clientes antes de otorgarles crédito	49
Figura 18: La empresa acepta pagos en cuotas	50
Figura 19:La empresa utiliza algún sistema automatizado para el proceso de cobranza	51
Figura 20:La empresa tiene una política de recuperación de cartera vencida	52

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo evaluar la gestión de las cuentas por cobrar en Agropecuaria La Chacra SRL ciudad de Iquitos 2020-2022, con tipo de investigación cuantitativa de diseño no experimental y tipo de diseño transeccional - descriptivo; incluyó como población a 20 trabajadores que realizan la gestión, evaluación y aprobación de créditos mediante definición de las cuentas por cobrar; además de registros de las cuentas por cobrar de la empresa de tal manera que la población es de carácter factible, el trabajo concluyo que la gestión de cuentas por cobrar de Agropecuaria La Chacra SRL en la ciudad de Iquitos, durante el período 2020-2022 no se ha llevado a cabo de manera efectiva y eficiente; dado que el total de cuentas por cobrar vencidas ha aumentado significativamente de 2020 al 2022, y mostrando un nivel de morosidad significativo, especialmente en 2020 y 2021, como se muestra en el 2020 con un 30.01%, el 25.00% en 2021 y 21.00% en 2022, indicando un posible problema de morosidad en los pagos de los clientes, en resumen el aumento en las cuentas por cobrar vencidas y los niveles significativos de morosidad reflejan un desafío importante que la empresa debe abordar para mejorar su gestión financiera y garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Es crucial que la empresa revise y mejore sus políticas y prácticas de gestión de cuentas por cobrar para reducir la morosidad y garantizar un flujo de efectivo más estable.

Palabras clave: Gestión, Cuentas por cobrar, Morosidad, Pagos, Clientes.

ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the management of accounts receivable in Agropecuaria La Chacra SRL, city of Iquitos 2020-2022, with a quantitative research type of non-experimental design and a transectional - descriptive design type; The population included 20 workers who manage, evaluate and approve credits by defining accounts receivable; In addition to records of the company's accounts receivable in such a way that the population is of a feasible nature, the work concluded that the management of accounts receivable of Agropecuaria La Chacra SRL in the city of Iquitos, during the period 2020-2022 does not has been carried out effectively and efficiently; given that the total overdue accounts receivable has increased significantly from 2020 to 2022, and showing a significant level of delinquency, especially in 2020 and 2021, as shown in 2020 with 30.01%, 25.00% in 2021 and 21.00% in 2022, indicating a possible problem with late payments from customers, in summary the increase in overdue accounts receivable and significant levels of late payments reflect an important challenge that the company must address to improve its financial management and guarantee its long-term sustainability. It is crucial that the company review and improve its accounts receivable management policies and practices to reduce delinquencies and ensure more stable cash flow.

Keywords: Management, Accounts receivable, Delinquency, Payments, Clients

INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar son una herramienta de incremento para el ingreso que cotidianamente utilizan las empresas, por lo que su gestión en las organizaciones a nivel global es importante y necesaria. Las dificultades que presentan la inobservancia de este rubro afectan en el rendimiento económico; debido principalmente a la falta de una política de crédito y cobranzas, que regule adecuadamente los créditos otorgados.

Decisión que se constituye en un elemento valioso de la organización, pues éstas tienen definido como un activo principal de ingresos utilizados por la compañía, entre otros, dicho propósito con el fin de poder cumplir con los compromisos y obligaciones de pago.

En la actualidad, las cuentas por cobrar se enfocan en que los negocios alcancen el éxito, casi siempre son dineros esperando a ser tocados y generalmente Los cuentas por cobrar se consideran el activo más líquido después del efectivo en caja y bancos, ya que, a diferencia del inventario, no requieren procesos adicionales de manufactura, almacenamiento, transporte o venta a los clientes. Pérez (2006).

Muchas empresas deberían cambiar su visión sobre el manejo de las cuentas por cobras, ya que las ventas a crédito representan un 80% de las ventas totales. El uso correcto y eficiente de esta herramienta significaría la diferencia entre ganar mayores utilidades o no.

Según (De Paula & De Melo, 2018) la gestión de cuentas por cobrar puede mejorar significativamente la liquidez de las empresas y reducir el riesgo de

impago por parte de los clientes. Sin embargo, una mala gestión puede llevar a cabo una acumulación excesiva de cuentas por cobrar, lo que puede afectar negativamente la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras y operativas. En este contexto, la evaluación de la gestión de las cuentas por cobrar es esencial para garantizar la salud financiera y la sostenibilidad de las empresas. Según (Arens & Loebbecke, 2019), la auditoría es una herramienta fundamental para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión de las cuentas por cobrar, y para detectar posibles riesgos y problemas en este ámbito.

En este proyecto de tesis se abordará la gestión de las cuentas por cobrar en Agropecuaria La Chacra SRL, una empresa líder en el sector agropecuario en la ciudad de Iquitos durante el periodo 2020-2022. A través de la revisión y análisis de los estados financieros, se pretende evaluar la eficacia de los procedimientos y controles implementados por la empresa en la gestión de sus cuentas por cobrar, identificar posibles deficiencias y proponer recomendaciones para mejorar su gestión financiera.

La situación problemática que aborda este proyecto de tesis es la gestión de las cuentas por cobrar en Agropecuaria La Chacra SRL durante el período 2020-2022. Esta evaluación es importante porque las cuentas por cobrar representan una fuente significativa de ingresos para la empresa y, por lo tanto, su gestión efectiva es fundamental para mantener la solvencia financiera y la rentabilidad del negocio. La problemática radica en determinar si la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa ha sido eficiente y efectiva en el período mencionado, identificar posibles fallas o debilidades en

los procedimientos de gestión y proponer mejoras que permitan gestionar la optimización de estas cuentas en el futuro.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2021, se realizó una investigación de tipo descriptiva, con diseño no experimental y transversal; la población objeto de estudio estuvo conformada por la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C. La investigación determinó que es fundamental contar con un manual de políticas de crédito y de cobranzas y el trabajo concluyó que la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C, no cuenta con manual de Políticas de Crédito, no aplica lineamientos, ni flujo de información, no aplica evaluación periódica de clientes morosos, no determina el volumen ni el riesgo de las cuentas incobrables, aunque, si aplica algunas técnicas de cobranza; la empresa no lleva a cabo una evaluación periódica de los clientes con deudas pendientes, tampoco determina el tamaño ni el riesgo asociado con las cuentas incobrables, aunque sí emplea algunas estrategias de cobro (Avila & Reyes, 2021)

En el 2021, se realizó una investigación de tipo aplicada, descriptivo, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transaccional; la población objeto de estudio estuvo conformada por la empresa TubesPlast S.A.A. La investigación determinó el efecto de la evaluación de las políticas de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa; el trabajo concluyó, los procedimientos actuales están influyendo en la gestión de cobros en la empresa, dado que se centran principalmente en la recuperación de cuentas por cobrar. Es crucial que la empresa elabore una política de crédito bien definida y supervise

minuciosamente el historial de pagos de sus posibles clientes. Además, mejorar la comunicación es fundamental para asegurar que los clientes comprendan y apliquen de manera efectiva los procedimientos de cobranza (Carrasco L. T., 2021)

En el 2019, se realizó una investigación de tipo descriptiva, aplicada con diseño no experimental y transversal; la población objeto de estudio estuvo conformada por la empresa de transporte. La investigación determinó describir la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte en el año 2017, El estudio determinó que la administración de las cuentas por cobrar impacta directamente en la liquidez de la empresa de transporte en el año 2017. En otras palabras, tanto el manejo del crédito como la cobranza influyen en la liquidez, tal como se refleja en las ratios de liquidez, gestión y rentabilidad (Reyes & Urbina, 2019)

1.2. Bases Teóricas

La teoría financiera y contable proporciona un marco para comprender la gestión de las cuentas por cobrar y los riesgos asociados. La gestión de las cuentas por cobrar se relaciona directamente con la política de crédito de la empresa, la evaluación de la solvencia del cliente y la administración de los pagos. Además, la teoría financiera destaca la importancia del análisis de la rentabilidad de las cuentas por cobrar y su impacto en el flujo de efectivo y el rendimiento financiero de la empresa.

Cuentas Por Cobrar

Las cuentas por cobrar representan una obligación de pago que contribuye al crecimiento de la empresa. La implementación de un sistema contable proporcionaría información precisa y detallada sobre los eventos relacionados con los pagos. Los programas contables ofrecen datos para la toma de decisiones, lo que ayuda a reducir los riesgos de incumplimiento. Los clientes que no cumplen con los pagos a tiempo, aumentan los gastos financieros y los intereses asociados con las instituciones financieras correspondientes (Pérez, 2013, pág. 14).

Gestión de Cuentas por Cobrar

La gestión de las cuentas por cobrar es un tema de gran importancia para las empresas, ya que representa uno de los principales activos de las mismas. Según (García J. , 2017), la gestión adecuada de las cuentas por buena cobrar permite a las empresas mantener una salud financiera, ya que les permite obtener recursos para financiar sus operaciones y, a la vez, minimizar el riesgo de incobrabilidad de sus ventas a crédito.

Por otro lado, (De la Cruz, 2019) indica que implica la implementación de políticas y procedimientos adecuados para el registro y control de las ventas a crédito, la evaluación del riesgo de incobrabilidad, la determinación de plazos de pago y la aplicación de medidas de cobranza en caso de retrasos o incumplimientos.

En cuanto a las recomendaciones para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, (Guzmán, 2019) sugiere la implementación de medidas de control y monitoreo constante de la cartera de cuentas por cobrar, la reducción de plazos de pago, la aplicación de descuentos por pronto pago y la automatización de los procesos de cobranza.

En cuanto a los procedimientos de cobranza, (Caballero, 2018) señala que es importante que las empresas cuenten con un sistema de seguimiento y control de las cuentas por cobrar, así como con medidas de cobranza efectivas y oportunas, que permitan reducir el riesgo de incobrabilidad y mejorar el flujo de caja.

En relación al análisis de los estados financieros, (Gómez, 2020) destaca la importancia de la evaluación del ciclo de conversión de efectivo, el cual permite identificar el tiempo que tarda una empresa en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo, lo que, a su vez, permite determinar la eficiencia en la gestión de las mismas.

La gestión de cobranza es el proceso en donde las empresas velan para que sus clientes estén al día en sus pagos. Para optimizarla, es importante definir las etapas de la cobranza: preventiva, administrativa, judicial, así como las gestiones, oportunidad e intensidad de estas. Asimismo, el 50 % del éxito en la cobranza depende de una adecuada negociación, y el otro 50 % depende de la contractibilidad con el deudor. Por ello, es clave desarrollar habilidades de comunicación y persuasión. (Endara, 2006)

La gestión correcta de las cuentas por cobrar involucra la implementación de políticas y procedimientos adecuados para el registro y control de las ventas a crédito, la evaluación del riesgo de incobrabilidad, la determinación de plazos de pago y la aplicación de medidas de cobranza en caso de retrasos o incumplimientos. Es fundamental contar con un sistema de seguimiento y control de las cuentas por cobrar, así como con medidas de cobranza efectivas y oportunas para reducir el riesgo de incobrabilidad y mejorar el flujo de caja. La evaluación del ciclo de conversión de efectivo es clave para determinar la eficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar.

La administración de las cuentas por cobrar en el ámbito comercial es fundamental para contribuir al logro de los objetivos establecidos dentro de cada organización empresarial, incluyendo metas planificadas para el año. Al mismo tiempo, protege los activos de la empresa, como sus flujos de efectivo, previniendo posibles desviaciones y fraudes. Además, garantiza la precisión y fiabilidad de la información contable, lo que facilita la toma de decisiones basadas en fundamentos sólidos y eficientes. Es esencial tener en cuenta que la gestión de las cuentas por cobrar comerciales implica la participación activa de individuos en todos los niveles de la organización, y no se reduce únicamente a manuales o procedimientos. Por lo tanto, es crucial que el factor humano esté plenamente comprometido, informado e involucrado en cada etapa y proceso relacionado con esta gestión.

Finalmente, El análisis revela la necesidad de implementar mejores prácticas en la gestión de cuentas por cobrar, incluyendo una

organización más efectiva del equipo de cobranzas, la segmentación de la cartera de clientes deudores, y la clarificación detallada de los procesos que involucran las funciones del área de crédito y cobranzas. Se destaca la importancia de aprovechar la tecnología actual para optimizar el tiempo y generar informes que abarquen aspectos como la cartera de ventas pendientes de cobro, los límites de crédito para clientes según su deuda, entre otros. Asimismo, se resalta la importancia de establecer políticas y procedimientos que garanticen la eficiencia y eficacia en la empresa en relación con la recuperación de la cartera morosa de cuentas por cobrar.

La literatura existente destaca la importancia de la gestión adecuada de las cuentas por cobrar, la implementación de políticas y procedimientos adecuados, la aplicación de medidas efectivas de cobranza, el análisis constante de los estados financieros y la implementación de recomendaciones para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar. Estos elementos servirán como base teórica para el desarrollo de la propuesta de investigación.

Evaluación de las cuentas por cobrar

Desde una perspectiva teórica, resulta crucial para la organización analizar los créditos otorgados mediante el uso de políticas de crédito efectivas y una supervisión adecuada, a fin de tomar decisiones certificadas en cuanto a sus actividades operativas, de inversión y financiamiento. Para evitar la morosidad y la incobrabilidad de la deuda del cliente, es importante que la empresa proporcione servicios de evaluación de créditos de alta calidad (Hernández, 2017).

Características de las cuentas por cobrar

Las características primordiales que logran identificar las cuentas por cobrar son:

- Se trata de un conjunto de activos que forman parte de la estructura del balance general, específicamente conformadas por las cuentas por cobrar (Contabilidad, 2016).
- Estas cuentas representan los cobros pendientes de recuperación.
- La disparidad en los cobros surge como resultado de las implicaciones derivadas de los ingresos devengados de las operaciones relacionadas con las actividades de la empresa, lo que resulta en saldos significativos que influyen directamente en los indicadores financieros.
- Estas cuentas por cobrar se refieren a arreglos que se esperan sean cobrados en los próximos meses venideros (Block Stanley, 2005).

El Análisis de las Cuentas por cobrar y su Importancia

Las cuentas por cobrar constituyen una inversión de gran importancia para la empresa. Una forma de evaluar esta inversión es mediante la relación entre las cuentas por cobrar y el capital de trabajo, así como también con respecto al activo circulante; esta relación también puede ser determinada a través de pruebas de liquidez.

Cobranza

La cobranza se define como el proceso y el resultado de recibir pagos, lo cual implica obtener el dinero correspondiente a la realización de una

actividad, la venta de un producto o el pago de deudas. Por lo general, la cobranza se refiere específicamente al acto de recibir el pago.

Rotación de las cuentas por cobrar

La rotación de cuentas por cobrar se refiere a la frecuencia con la que se recuperan los montos pendientes de cobro. Su objetivo es determinar el tiempo promedio que transcurre entre la concesión de créditos a los clientes y su posterior pago, además de evaluar la eficacia de las políticas de crédito y cobranza. Es importante que el saldo de cuentas por cobrar no exceda el volumen de ventas, ya que un saldo mayor puede resultar en la inmovilización total de los fondos en cuentas por cobrar, reduciendo así la capacidad de pago de la empresa y disminuyendo su poder adquisitivo.

Crédito

Se trata de una transacción económica en la que se establece un compromiso de pago en algún momento futuro, ya sea mediante bienes, servicios o dinero. La concesión de crédito implica la transferencia de recursos por parte de una entidad institucional.

Políticas de crédito

Según (Gitman, 2003) Se refieren a un conjunto de directrices que se emplean para evaluar si se debe conceder crédito a un cliente y durante qué período de tiempo. Es crucial que la empresa disponga de fuentes de información crediticia adecuadas y aplique métodos de análisis, ya que todos estos elementos son fundamentales para gestionar de manera eficaz las cuentas por cobrar.

Para (Ettinger, 2000) Se indica que son "el respaldo que emplea el director de una empresa para examinar el historial de los créditos otorgados. Un director que otorga créditos de manera muy generosa ocasiona pérdidas significativas a la organización.

Una política representa la manera en que la empresa desea que se gestionen los asuntos relacionados con el crédito de los clientes. Los criterios que se emplean están dirigidos hacia la toma de decisiones, al igual que los objetivos de crédito que se pretenden alcanzar y que están expresados en términos numéricos.

Los objetivos de crédito se relacionan con la cantidad de saldos de clientes que la empresa planea mantener en su estado financiero. Estos objetivos abarcan los créditos de riesgo, los incumplimientos y las cuentas incobrables, los cuales deben ser cuantificados en términos monetarios, así como también en porcentajes y proporciones. Estos objetivos deben establecerse para períodos tanto mensuales como anuales.

Como actúan las políticas de crédito en el análisis de las cuentas por cobrar:

Las políticas de crédito y cobranza tienen como objetivo supervisar tanto el volumen global de los saldos de los clientes como la calidad de su riesgo.

Los beneficios asociados a contar con una política de crédito claramente definida son los siguientes:

- La política proporciona autoridad y respaldo al cliente, sirviéndole como guía en sus responsabilidades profesionales.
- Facilita la clasificación de comerciantes y otros empleados que interactúan con los clientes.
- Maximiza la rentabilidad económica.
- Permite llevar un seguimiento de los créditos otorgados y controlar cualquier desviación potencial.
- Define claramente las responsabilidades de cada individuo encargado de las tareas relacionadas con el crédito comercial en el contexto de las cuentas por cobrar de la empresa.

Análisis de riesgo crediticio en las cuentas por cobrar

Es el uso de la información financiera, se define porque es una herramienta de gran utilidad, en el análisis y gestión de crédito debido a las cuentas por cobrar, este hace énfasis en

Establecer las directrices para las ventas, inversiones y términos de pago.

Identificar y gestionar el riesgo asociado con cuentas incobrables.

Implementar medidas para garantizar la recuperación de los fondos invertidos en cuentas por cobrar.

En última instancia, se enfatiza que la gestión de créditos debe ser vista como una actividad de alto riesgo y fundamental para la salud financiera de cualquier empresa.

Políticas de Cobranza

Se refiere al registro de cumplimiento de obligaciones que se transfiere del solicitante. Esto incluye el historial de pagos previos, así como cualquier litigio legal resuelto o pendiente del solicitante. Esta información se utiliza para evaluar la reputación del individuo (Brealey , 2006, pág. 6).

Las políticas de cobranza son los protocolos que la empresa sigue para recuperar las cuentas pendientes una vez que han alcanzado su fecha límite de pago. Estas políticas son de gran importancia y serán consideradas en el desarrollo de la investigación, ya que proporcionan información crucial sobre la variable de cuentas por cobrar que está siendo estudiada.

Un proceso de cobranza incluye el envío de notificaciones de cobro, llamadas telefónicas, facturación, cobros a través de una agencia externa o incluso demandas. La incobrabilidad en las cuentas por cobrar da indicios de que los procedimientos en la concesión del crédito no son los adecuados, lo cual dificulta realizar la operación de cobranza, lo que trae como consecuencia falta de oportunidad para la empresa de poder cubrir sus compromisos (créditos), con sus proveedores, así como incrementar la estimación para cuentas incobrables, la falta de efectivo para poder cubrir sus necesidades de operación y puede representar el cierre de operaciones, derivado de la ineficiencia en la administración de las cuentas por cobrar.

Procedimientos de cobranza

Las directrices de cobro de la empresa son los procedimientos que esta sigue para recuperar los pagos pendientes una vez que estos han vencido. La eficacia de las directrices de cobro de la empresa puede evaluarse en parte al examinar el nivel estimado de cuentas incobrables. Una gestión de cobro efectiva está estrechamente relacionada con una política de crédito eficiente, lo que minimiza los gastos asociados con el cobro de cuentas difíciles o de recuperación dudosa. Una política de cobro debe centrarse en la recuperación sin comprometer la relación con el cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser excesivamente agresiva en sus esfuerzos de cobro.

Los diversos métodos de cobro utilizados por una empresa son definidos por su política general de cobranza. Cuando se efectúa una venta a crédito, con un plazo razonable para el pago, se espera que el cliente cumpla con sus obligaciones según lo acordado, garantizando así el margen de beneficio proyectado en la transacción. Los lineamientos establecidos en las políticas de cobro de cuentas se consideran pendientes cuando no se logra cumplir con ellos

Según (Morgan, 2015, pág. 7) Al considerar el ámbito de las directrices de crédito, se pueden identificar tres tipos de políticas que se clasifican de la siguiente manera:

Políticas restrictivas. Se distinguen por otorgar créditos con plazos muy cortos, aplicar normas de crédito rigurosas y adoptar una política de cobranza enérgica. Este enfoque ayuda a minimizar las pérdidas en

cuentas incobrables. Sin embargo, estas políticas también pueden resultar en una disminución de las ventas y los márgenes de beneficio, ya que la inversión es menor que la que podría obtenerse con niveles más altos de ventas, ganancias y cuentas por cobrar.

Políticas liberales. En contraposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser más generosas al conceder créditos, no ejercen una presión intensa en el proceso de cobro y son menos exigentes en cuanto a las condiciones y plazos de pago de las cuentas. Este enfoque conlleva un aumento en las cuentas pendientes y tiene efectos negativos en las cuentas por cobrar, así como en las pérdidas por cuentas incobrables. Como resultado, este tipo de política no promueve aumentos compensatorios en las ventas y ganancias.

Políticas racionales. Estas directrices deben ser aplicadas de manera que faciliten un flujo regular de créditos y cobros, con el fin de alcanzar los objetivos de la gestión de cuentas por cobrar y de la dirección financiera en su conjunto. Este propósito se centra en maximizar el rendimiento de la inversión de la empresa.

Se otorgan créditos con plazos adecuados, adaptados a las particularidades de los clientes, y los costos de cobranza se calculan teniendo en cuenta los pagos que se esperan recibir, garantizando así un margen de beneficio justo.

Cobranza efectiva. Una excelente gestión de cobranza se basa en aspectos como:

Actitud frente a la gestión que realiza y la empresa que representa

Una actitud positiva no solo frente al trabajo sino también frente a la organización y/o actividad que represente.

Organización Interna hacia el trabajo

La preparación para una gestión eficaz, que incluye el entendimiento de la empresa, de la industria en la que opera y la habilidad para trabajar de manera organizada, aumenta las posibilidades de cobrar una cuenta con éxito.

Percepción del cliente

Este concepto afecta la morosidad de una cuenta y representa una herramienta para mejorar la gestión. Cuando el cliente percibe que la empresa supervisa las cuentas y que hay una política de crédito clara que es respetada por los empleados, esto contribuye a mejorar la gestión.

Utilizar la comunicación como una herramienta persuasiva en la gestión de cobros implica establecer una comunicación efectiva y emplear canales adecuados para interactuar con el cliente.

Se trata de asistir al cliente en la superación de dificultades financieras.

El gestor de cobros puede desempeñar un papel de apoyo para el cliente con dos objetivos principales: en primer lugar, preservar la relación comercial sin comprometer los intereses de la empresa, y en segundo lugar, recuperar la totalidad de los montos adeudados. Esto requiere un seguimiento constante y una evaluación continua de las

acciones y respuestas relacionadas con las cuentas que están siendo gestionadas.

Es crucial reconocer la importancia de medir y evaluar cada una de las acciones realizadas, ya que la efectividad está directamente relacionada con el análisis continuo de las acciones y las reacciones que generan.

1.3. Definición de términos básicos

Gestión de cobranzas

Es el procedimiento a través del cual las empresas aseguran que sus clientes cumplan con los pagos puntualmente o salden por completo una deuda. (Endara, 2006)

Políticas de cobranzas

Se trata del registro de cumplimiento de obligaciones transferidas por el solicitante, el cual toma en cuenta el historial de pagos previos y cualquier procedimiento legal resuelto o pendiente que involucre al solicitante. Esta información se utiliza para evaluar su reputación (Brealey , 2006, pág. 6).

Capital

El capital financiero del solicitante, que refleja su posición como propietario, se analiza en relación con las deudas del solicitante, el capital contable y las métricas de rentabilidad, como parte de la evaluación de su capital (Morgan, 2015, pág. 7).

Colateral

Se refiere a la cantidad de activos disponibles para respaldar el crédito solicitado, siendo el monto ofrecido por el cliente como garantía del crédito otorgado (Brigham , 2003).

Capacidad de pago

La capacidad del solicitante para pagar el crédito solicitado, evaluada subjetivamente en función de las posibilidades del cliente, se refiere al máximo monto de ingresos que puede destinar al pago de deudas (Ruíz, 2011).

Condiciones

Es aconsejable que los prestamistas conozcan el propósito del dinero prestado, tomando en cuenta la finalidad del préstamo. Por ejemplo, si el préstamo se destina a la compra de un vehículo, se considerarán otros factores, como las condiciones ambientales y financieras (Wells, 2015)

Políticas restrictivas

Se distinguen por otorgar créditos en plazos que acumulan diversos tipos de costos, aplicando normas de crédito rigurosas y una política de cobranza enérgica, lo que ayuda a reducir las pérdidas en cuentas incobrables y a movilizar la inversión en cuentas por cobrar (Morgan, 2015, pág. 8)

Políticas liberales

Las políticas de crédito más generosas, que se ajustan a la competencia, son menos estrictas al establecer las condiciones y plazos de pago de las cuentas. Este tipo de políticas puede tener graves consecuencias en términos de aumento en las cuentas pendientes y en los efectos de cobranza (Morgan, 2015, pág. 8).

Políticas racionales

Los resultados que reflejan las políticas son aquellas que están por implementarse, diseñadas para generar un flujo de crédito y cobranza más óptimo de lo habitual, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la gestión de cuentas por cobrar (Morgan, 2015, pág. 8).

Activos financieros

Un activo financiero es un valor que representa la posesión de ciertos derechos políticos, económicos, entre otros. Por ejemplo, acciones o valores de renta fija se consideran activos financieros; las empresas los emiten para obtener financiamiento al obtener dinero del público. Además, el efectivo también se considera un activo financiero (CNMV, 2023)

Análisis de liquidez

Evalúa la habilidad de una entidad para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo (CNMV, 2023)

Capital de trabajo

Se refieren a los recursos necesarios para el funcionamiento de una empresa y su capacidad para realizar sus actividades habituales en el corto plazo. Puede calcularse como la diferencia entre los activos y los pasivos a corto plazo (CNMV, 2023)

Ciclo de efectivo

Es el lapso de tiempo que transcurre desde la adquisición de las materias primas hasta la recepción del pago generado por la venta del producto terminado (CNMV, 2023)

Condiciones de crédito

Son acuerdos en los cuales la empresa y el cliente establecen y firman un compromiso para cumplir con las obligaciones generadas, garantizando una gestión eficiente y especificando el plazo de pago de una operación comercial determinada. La extensión de los plazos establecidos para las ventas a crédito ha sido un factor importante para el crecimiento económico en muchos países, y también se otorgan líneas de crédito con el fin de aumentar las ventas (CNMV, 2023)

Cuentas por cobrar

Se refieren a los compromisos generados por ventas, servicios prestados, préstamos otorgados u otros conceptos similares (incluidos los documentos por cobrar), que representan el crédito concedido por la empresa a sus clientes con la obligación de pago en un plazo específico (CNMV, 2023)

Cuentas de cobranza dudosa

Se trata de una deuda cuya pronta recuperación no está garantizada debido a que el deudor no cumple con su obligación de pagar al acreedor (CNMV, 2023)

Estimación contable

La estimación del monto de una partida cuando no hay normas o criterios específicos aplicables, así como una aproximación del valor de una partida cuando no hay un método preciso de medición disponible (CNMV, 2023)

Flujo de caja

Es el movimiento de las cuentas de efectivo de la empresa. (CNMV, 2023)

Liquidez

Es cuando una empresa no dispone de activos de efectivo suficientes para pagar sus obligaciones a corto plazo (CNMV, 2023)

Políticas de crédito

Se refieren a las directrices establecidas por la alta dirección de la empresa, las cuales pueden influir en la decisión de otorgar o no un crédito, así como en el monto solicitado (CNMV, 2023)

Presupuesto de efectivo

Es un informe que refleja todos los movimientos de efectivo (ingresos, egresos y el saldo neto de efectivo) de la empresa durante un periodo determinado (CNMV, 2023)

Provisión contable

Se manifiesta concretamente en el pasivo y representa un riesgo identificado. Cuando se prevé que un activo de la empresa disminuirá de valor o se anticipa el cumplimiento de una obligación en un período determinado, se constituye una provisión por el monto correspondiente a dicha obligación (CNMV, 2023)

Ratios financieras

Se trata de coeficientes o ratios que ofrecen medidas contables y financieras, permitiendo la comparación y el análisis del estado actual o pasado de una organización en relación con niveles óptimos, mediante la relación entre dos datos financieros directos (CNMV, 2023)

Razones de liquidez

Son relaciones que muestran la liquidez de la empresa en un momento específico (CNMV, 2023)

Razones de rentabilidad

Son relaciones que reflejan la capacidad de una empresa en particular para generar ganancias (CNMV, 2023)

CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la Hipótesis

2.1.1. Hipótesis General

La gestión de las cuentas por cobrar de Agropecuaria La Chacra SRL en la ciudad de Iquitos durante el período 2020-2022 se ha llevado a cabo de manera efectiva y eficiente.

2.1.2. Hipótesis Específicas

Agropecuaria La Chacra SRL ha implementado eficientemente procedimientos y controles adecuados en la gestión de sus cuentas por cobrar durante el período 2020-2022.

Existen posibles fallas en la gestión de las cuentas por cobrar de Agropecuaria La Chacra SRL durante el período 2020-2022, debido a una falta de seguimiento de los pagos y una falta de políticas claras de crédito y cobranza.

2.2. Variables y su operacionalización

2.2.1. Variables

Variable Independiente (X)

Gestión de cuentas por cobrar

2.2.2. Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición.	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación.
<p>Variable Independiente (X)</p> <p>Gestión de cuentas por cobrar</p>	<p>Implica la implementación de políticas y procedimientos adecuados para el registro y control de las ventas a crédito, la evaluación del riesgo de incobrabilidad, la determinación de plazos de pago y la aplicación de medidas de cobranza en caso de retrasos o incumplimientos. (De la Cruz, 2019)</p>	Cuantitativa	<p>Políticas de crédito</p> <p>Políticas de cobranza</p> <p>Tasa de morosidad</p>	Ordinal	<p>ALTO</p> <p>MEDIO</p> <p>BAJO</p>	<p>70 – 100</p> <p>40 – 69</p> <p>0 - 39</p>	<p>Análisis documental</p> <p>Encuesta</p>

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

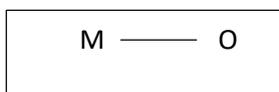
3.1. Tipo y diseño

- **Tipo de investigación.** Dada la naturaleza del estudio, se clasifica como investigación cuantitativa, ya que los datos recopilados se pueden analizar utilizando procesos y técnicas estadísticas.
- **Diseño de investigación.** El diseño de investigación adoptado fue no experimental, ya que se observaron realidades existentes sin manipular variables ni intervenir en los eventos por parte del investigador (Carrasco, 2010).
- **Tipo de diseño de investigación.** El diseño de investigación se clasifica como transeccional descriptivo dado que las variables no son objeto de manipulación.

Según (Hernández et al., 2006) señalan que “una investigación descriptiva consiste en presentar la información tal cual es, indicando cual es la situación en el momento de la investigación analizando, interpretando, imprimiendo, y evaluando lo que se desea”.

Esquema:

Cuyo esquema es:



Dónde:

(M): Muestra de trabajadores que realizan la gestión y evaluación y aprobación de créditos mediante definición de las cuentas por cobrar.

(O): Observación de la variable: Gestión de cuentas por cobrar

3.2. Diseño Muestral

✓ Población de estudio

Para la presente investigación la población estuvo conformada por 20 trabajadores que realizan la gestión y evaluación y aprobación de créditos mediante definición de las cuentas por cobrar; además de registros de las cuentas por cobrar de la empresa de tal manera que la población es de carácter factible, ya que gracias a la empresa podemos contar con el apoyo necesario que se necesita para este estudio.

Para (Hernández, et al, 2010) “La población de un estudio es el conjunto completo de todos los casos que cumplen con ciertas características específicas y que son objeto de investigación en un lugar y momento determinados.

Tamaño de la población de estudio

El tamaño de la muestra que se tomó es igual a la población, es decir a los trabajadores que realizan la gestión y evaluación y aprobación de créditos y los registros de las cuentas por cobrar; de la empresa Agropecuaria la Chacra SRL.

✓ Tipo de Muestreo y Procedimiento de selección de la muestra

Según las características la muestra es no probabilística intencional; con un procedimiento de selección por conveniencia, tomando en cuenta las facilidades de acceso a la información con lo que contaron los investigadores.

Según (Sampieri, 2014) Una muestra es una porción o subgrupo de una población que se selecciona para el estudio y que implica la definición de la unidad de análisis. Establece un límite en la población con el fin de generalizar los resultados y determinar los parámetros relevantes (pág. 172).

✓ **Criterios de selección**

Criterios de inclusión

Se incluyó a todos los trabajadores, entre hombres y mujeres desempeñándose en las diferentes áreas administrativas de la empresa Agropecuaria la Chacra SRL

Criterios de exclusión

Se excluyó a los trabajadores que hasta el momento de la investigación se encontraban de licencia y/o vacaciones.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

✓ **Técnicas e instrumentos**

Para la presente investigación se utilizó como técnicas la encuesta con preguntas cerradas dirigido a los trabajadores de la empresa Agropecuaria la Chacra SRL y análisis documental. Asimismo, se realizó la revisión de los estados financieros de la empresa, la revisión bibliográfica de las principales teorías, modelos y conceptos relacionados con la gestión de cuentas por cobrar en empresas agropecuarias, para así tener una base teórica sólida para la investigación.

✓ **Instrumentos.** Para el análisis documental se utilizó una guía de análisis de documentos y se aplicará el uso del cuestionario a

través de una encuesta a los trabajadores de la empresa, revisión de los estados financieros, estos instrumentos proporcionaran información relacionada a la variable de gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 1:Variable, técnica e instrumento

Variable	Fuente	Técnica	Instrumento
Gestión de cuentas por cobrar	Primaria	Encuesta	Cuestionario
	Secundaria	Análisis de documentos	Guía de análisis de documentos.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

La recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Se envió una solicitud por escrito al Gerente General de la empresa Agropecuaria La Chacra SRL, requiriendo autorización para acceder a los estados financieros correspondientes al período de 2018 a 2022.
- La información recopilada se ingresó y procesó en una hoja de cálculo de Excel.
- Se completaron las fichas de observación (cuadros vacíos) para recopilar información relevante que facilitará el análisis de los datos.
- Posteriormente, se crearon tablas y gráficos necesarios para presentar la información de manera organizada respecto a las variables bajo estudio.
- Finalmente, se llevó a cabo la redacción del informe final de la tesis para su posterior defensa.

✓ Procedimiento y Análisis de Datos

- La información recolectada se procesó en una hoja de cálculo Excel.
- Se procedió a realizar el análisis de los datos, utilizando para ello el análisis univariado, de forma pormenorizada el periodo de estudio.
- Para finalizar se elaboró cuadros y gráficos necesarios para presentar la información sistematizada de la variable en estudio.
- Finalmente se procedió a la elaboración del informe final de la tesis, para su respectiva sustentación.

3.5. Aspectos éticos

El estudio fue realizado siguiendo las normas APA 7ma. edición, las cuales dictan los estándares para la redacción de investigaciones y su propósito es facilitar la cita, referencia y elaboración de la bibliografía de las fuentes utilizadas. Además, la información proporcionada de manera voluntaria, consciente y oportuna a través de las preguntas desarrolladas en el esquema de la tesis, remarcando que la información obtenida en la presente investigación será utilizada sólo para fines académicos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados de la encuesta

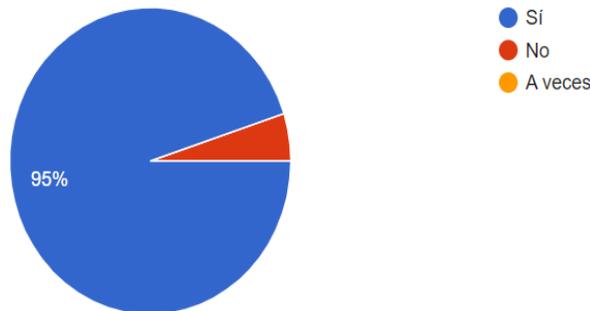
Tabla 2: La empresa cuenta con políticas de crédito para la venta de sus productos.

¿La empresa cuenta con políticas de crédito para la venta de sus productos?		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	95%
NO	1	5%
A VECES	0	0%
TOTAL	20	100%

Figura 1: La empresa cuenta con políticas de crédito para la venta de sus productos.

¿La empresa cuenta con políticas de crédito para la venta de sus productos?

20 respuestas



En la tabla 2 y figura N 1 muestra que, el 95% de las veces la empresa cuenta con políticas de crédito para la venta de sus productos, mientras que solo el 5% de las veces no lo hace. No hay casos en los que la empresa aplique estas políticas "a veces". Esto sugiere que la empresa tiene una política de crédito bastante consistente en su enfoque de ventas.

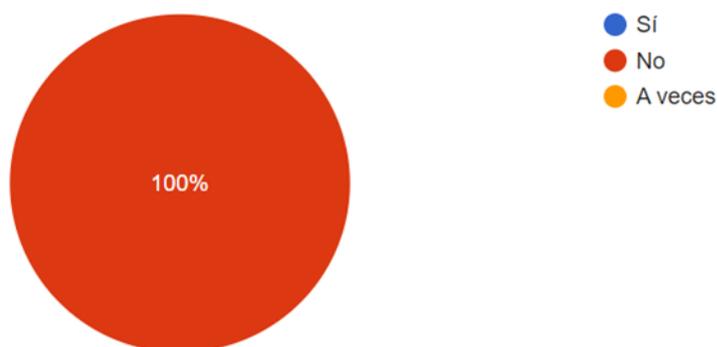
Tabla 3: La empresa ofrece descuentos por pago anticipado

¿La empresa ofrece descuentos por pago anticipado?		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	20	100%
A VECES	0	0%
TOTAL	20	100%

Figura 2: La empresa ofrece descuentos por pago anticipado

¿La empresa ofrece descuentos por pago anticipado?

20 respuestas



En la tabla 3 y figura 2 muestra que, el 100% de las veces la empresa no ofrece descuentos por pago anticipado. Esto sugiere que la empresa no tiene una política sólida de ofrecer descuentos por pago anticipado de manera consistente.

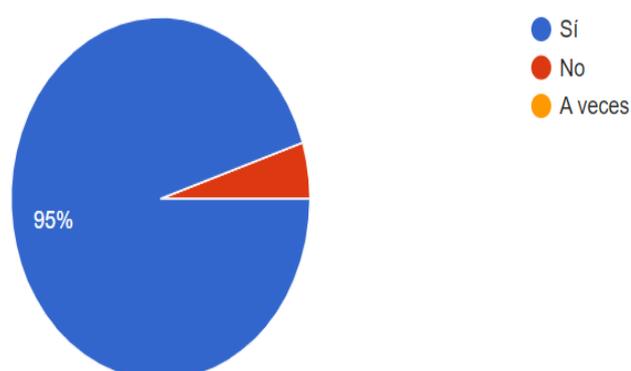
Tabla 4: La empresa ofrece planes de pago a plazos a sus clientes

¿La empresa ofrece planes de pago a plazos a sus clientes?		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	95%
NO	1	5%
A VECES	0	0%
TOTAL	20	100%

Figura 3: La empresa ofrece planes de pago a plazos a sus clientes.

¿La empresa ofrece planes de pago a plazos a sus clientes?

20 respuestas



En la tabla 2 y figura 3 muestra que, el análisis indica que el 95% de las veces la empresa ofrece planes de pago a plazos a sus clientes, mientras que el 5% de las veces no lo hace. No hay casos en los que la empresa aplique estos planes "a veces". Esto sugiere que la empresa tiene una política sólida de ofrecer planes de pago a plazos de manera consistente a sus clientes.

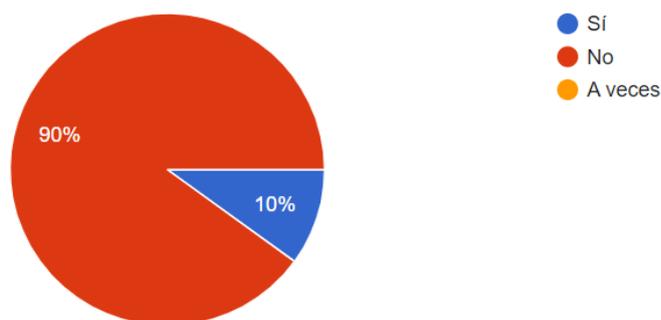
Tabla 5: La empresa verifica la capacidad de pago de los clientes antes de otorgarles crédito

¿La empresa verifica la capacidad de pago de los clientes antes de otorgarles crédito?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	
SI	2	10%	
NO	18	90%	
A VECES	0	0%	
TOTAL	20	100%	

Figura 4: La empresa verifica la capacidad de pago de los clientes antes de otorgarles crédito

¿La empresa verifica la capacidad de pago de los clientes antes de otorgarles crédito?

20 respuestas



En la tabla 5 y figura 4 muestra que, solo el 10% de las veces la empresa verifica la capacidad de pago de los clientes antes de otorgarles crédito, mientras que el 90% de las veces no lo hace. Esto sugiere que la empresa tiene una política muy limitada o inexistente de evaluar capacidad de pago de sus clientes.

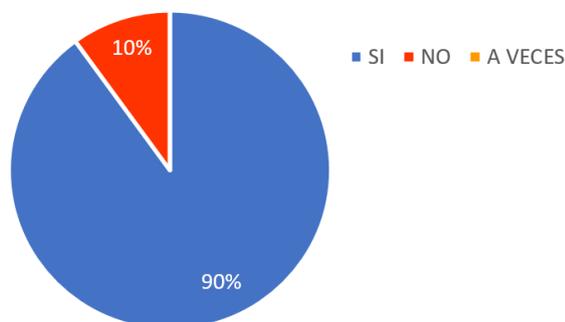
Tabla 6: La empresa establece límites de crédito para cada cliente

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	90%
NO	2	10%
A VECES	0	0%
TOTAL	20	100%

Figura 5: La empresa establece límites de crédito para cada cliente

¿La empresa establece límites de crédito para cada cliente?

20 respuestas



En la tabla 6 y figura 5 muestra que, el 10% de las veces la empresa no ofrece planes de pago a plazos a sus clientes, mientras que solo el 90% de las veces sí lo hace. No hay casos en los que la empresa aplique estos planes "a veces". Esto indica que la política de la empresa no favorece los pagos inmediatos.

Tabla 7: La empresa realiza un seguimiento periódico del cumplimiento de pagos por parte de los clientes

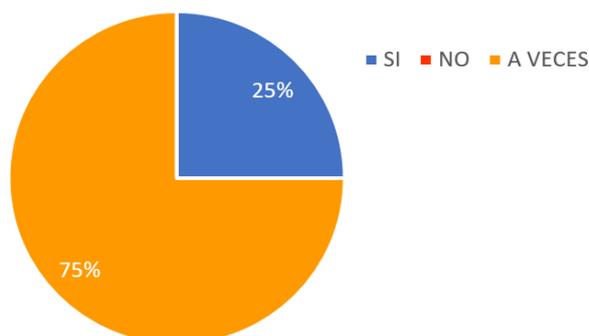
¿La empresa realiza un seguimiento periódico del cumplimiento de pagos por parte de los clientes?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	25%
NO	0	0%
A VECES	15	75%
TOTAL	20	100%

Figura 6: La empresa realiza un seguimiento periódico del cumplimiento de pagos por parte de los clientes

¿La empresa realiza un seguimiento periódico del cumplimiento de pagos por parte de los clientes?

20 respuestas



En la tabla N 07 y figura N 6 muestra que el 25% de las personas encuestadas afirman que la empresa realiza un seguimiento periódico de los pagos de los clientes. Esto sugiere que existe cierto nivel de control financiero en la empresa, Sin embargo, es preocupante que la gran mayoría el 75% haya respondido que el seguimiento se realiza "a veces". Esto podría indicar que el proceso de seguimiento de pagos no es lo suficientemente consistente o no se lleva a cabo de manera sistemática, Dado que ningún encuestado indicó que la empresa no realiza seguimiento alguno, se podría inferir que hay al menos una conciencia general sobre la importancia de este proceso. En resumen, aunque hay indicios positivos de que la empresa realiza algún tipo

de seguimiento de pagos, la mayoría de las respuestas sugieren que este proceso no se lleva a cabo de manera constante. Por lo tanto, es importante para la empresa revisar y mejorar sus prácticas de seguimiento de pagos para garantizar una gestión financiera más efectiva y evitar posibles problemas de flujo de efectivo.

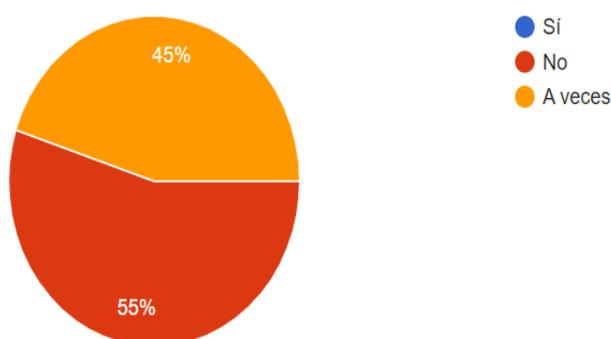
Tabla 8: La empresa utiliza herramientas de gestión de riesgos de crédito, como seguros o garantías

La empresa utiliza herramientas de gestión de riesgos de crédito como seguros y garantías.		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	11	55%
A VECES	9	45%
TOTAL	20	100%

Figura 7: La empresa utiliza herramientas de gestión de riesgos de crédito, como seguros o garantías.

¿La empresa utiliza herramientas de gestión de riesgos de crédito, como seguros o garantías?

20 respuestas



En la tabla 8 y figura muestra que, el 55% de las veces la empresa no utiliza herramientas de gestión de riesgos de crédito, como seguros y garantías, el 45% de las veces la empresa utiliza estas herramientas "a veces"; esto sugiere que la empresa no tiene una política establecida para el uso de he-

herramientas de gestión de riesgos de crédito. Aunque en algunos casos se recurre a estas herramientas, no se utilizan de manera consistente. La falta de uso de herramientas de gestión de riesgos de crédito puede aumentar la exposición de la empresa a posibles incumplimientos de pago por parte de los clientes.

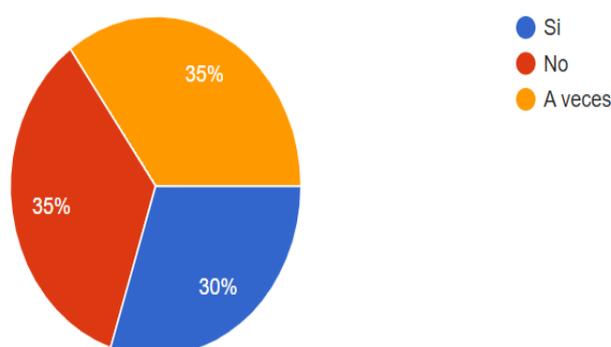
Tabla 9: La empresa establece políticas de cobranza para los clientes que no cumplen con los pagos

¿La empresa establece políticas de cobranza para los clientes que no cumplen con los pagos?		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	30%
NO	7	35%
A VECES	7	35%
TOTAL	20	100%

Figura 8: La empresa establece políticas de cobranza para los clientes que no cumplen con los pagos

¿La empresa establece políticas de cobranza para los clientes que no cumplen con los pagos?

20 respuestas



En la tabla N 9 y figura 8 muestra que Basado en los datos proporcionados, el análisis muestra que, el 30% de las veces la empresa establece políticas de cobranza para los clientes que no cumplen con los pagos, el 35% de las veces la empresa no establece estas políticas y el 35% de las veces la

empresa lo hace "a veces", Esto sugiere que la empresa no tiene una política clara y consistente de cobranza para los clientes que no cumplen con los pagos. Aunque en algunos casos se establecen políticas de cobranza, en otros no se hacen o se aplican de manera intermitente. La falta de políticas claras de cobranza puede afectar negativamente la gestión de los pagos pendientes y aumentar el riesgo de pérdidas financieras para la empresa.

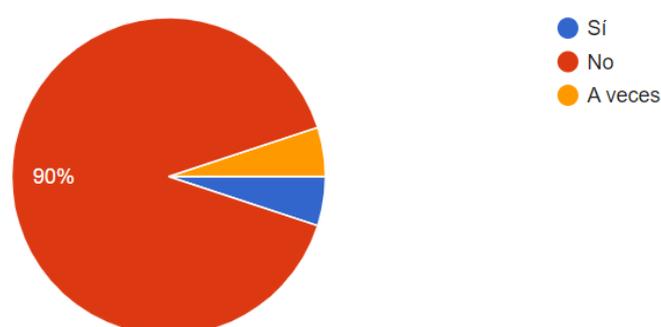
Tabla 10: La empresa cuenta con un equipo especializado en la gestión de cuentas por cobrar

¿La empresa cuenta con un equipo especializado en la gestión de cuentas por cobrar?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	
SI	1	5%	
NO	18	90%	
A VECES	1	5%	
TOTAL	20	100%	

Figura 9: La empresa cuenta con un equipo especializado en la gestión de cuentas por cobrar

¿La empresa cuenta con un equipo especializado en la gestión de cuentas por cobrar?

20 respuestas



En la tabla 10 y figura N 9 muestra que, el 5% de las veces la empresa cuenta con un equipo especializado en la gestión de cuentas por cobrar, el 90% de las veces la empresa no cuenta con dicho equipo, el 5% de las veces la

empresa lo hace "a veces". Esto sugiere que la mayoría de las veces la empresa no cuenta con un equipo especializado en la gestión de cuentas por cobrar. En casos excepcionales, podría haber algún tipo de equipo o recurso asignado para esta tarea, pero es poco común y no se realiza de manera consistente. La ausencia de un equipo especializado podría dificultar la gestión eficiente de las cuentas por cobrar y la recuperación de los pagos pendientes.

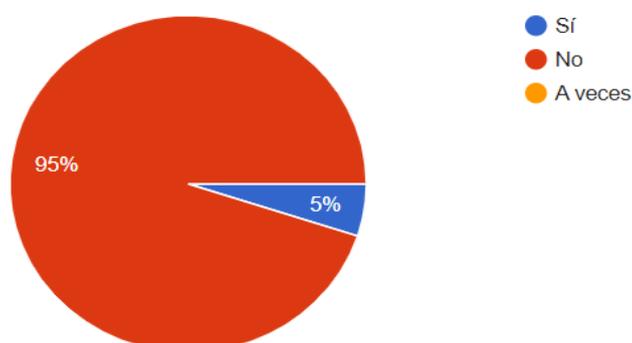
Tabla 11: La empresa tiene un sistema de información para el monitoreo de la gestión de cuentas por cobrar

¿La empresa tiene un sistema de información para el monitoreo de la gestión de las cuentas por cobrar?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	
SI	1	5%	
NO	19	95%	
A VECES	0	0%	
TOTAL	20	100%	

Figura 10: La empresa tiene un sistema de información para el monitoreo de la gestión de cuentas por cobrar

¿La empresa tiene un sistema de información para el monitoreo de la gestión de cuentas por cobrar?

20 respuestas



En la tabla 11 y figura 10 muestra que el 90% de las respuestas indican que la empresa no tiene un sistema de información dedicado al monitoreo de la gestión de las cuentas por cobrar. Esto es una señal preocupante ya que la gestión de cuentas por cobrar es crucial para la salud financiera de una empresa, la presencia de solo una respuesta positiva sugiere que existe al menos un nivel básico de conciencia sobre la importancia de contar con un sistema de información para monitorear las cuentas por cobrar. Sin embargo, el hecho de que sea solo el 5% es indicativo de una falta generalizada de implementación; en resumen, la falta de un sistema de información para el monitoreo de cuentas por cobrar puede llevar a problemas financieros como la acumulación de cuentas por cobrar incobrables, retrasos en el flujo de efectivo y dificultades para prever y administrar los recursos financieros de manera efectiva.

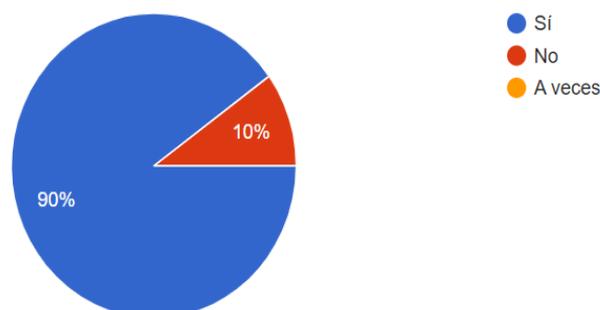
Tabla 12: La empresa tiene una política de cobranza establecida

¿La empresa tiene una política clara de cobranza establecida?		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	90%
NO	2	10%
A VECES	0	0%
TOTAL	20	100%

Figura 11: La empresa tiene una política de cobranza establecida

¿La empresa tiene una política de cobranza establecida?

20 respuestas



En la tabla 12 y figura 11 muestra que el 90% de los encuestado manifiestan que SI perciben que la empresa tiene una política clara de cobranza establecida y el 10% que NO; esto sugiere que la gran mayoría de los encuestados perciben que la empresa tiene una política clara de cobranza establecida. Sin embargo, es importante tener en cuenta que un pequeño porcentaje aún no lo percibe así. Esto podría indicar áreas de mejora en la comunicación o implementación de la política de cobranza en la empresa.

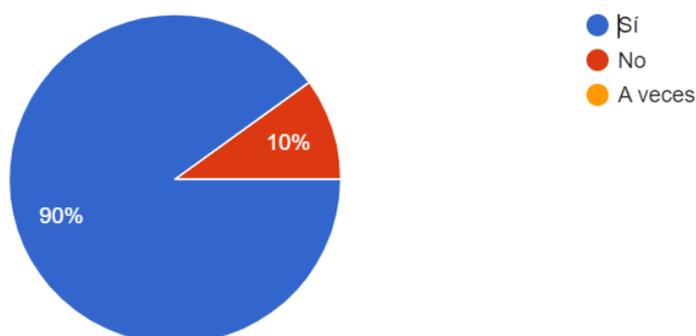
Tabla 13: La empresa realiza seguimiento a los clientes con pagos pendientes

¿La empresa realiza seguimiento a los clientes con pagos pendientes?		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	90%
NO	2	10%
A VECES	0	0%
TOTAL	20	100%

Figura 12: La empresa realiza seguimiento a los clientes con pagos pendientes

¿La empresa realiza seguimiento a los clientes con pagos pendientes?

20 respuestas



En la tabla 13 y figura 12 muestra que el 90% de los encuestados respondió que la empresa realiza seguimiento a los clientes con pagos pendientes, el 10% de los encuestados indicó que la empresa no realiza dicho seguimiento; por lo que, la mayoría abrumadora de los encuestados, representada por el 90%, afirmó que la empresa realiza seguimiento a los clientes con pagos pendientes. Esto sugiere un enfoque activo y efectivo hacia la gestión de cuentas por cobrar; en general, la alta proporción de respuestas positivas indica que la empresa tiene una política de seguimiento de cuentas por cobrar bien establecida y comunicada. Sin embargo, la minoría de respuestas negativas señala la necesidad de revisar y posiblemente mejorar estos procesos para garantizar una gestión financiera más eficiente y satisfactoria.

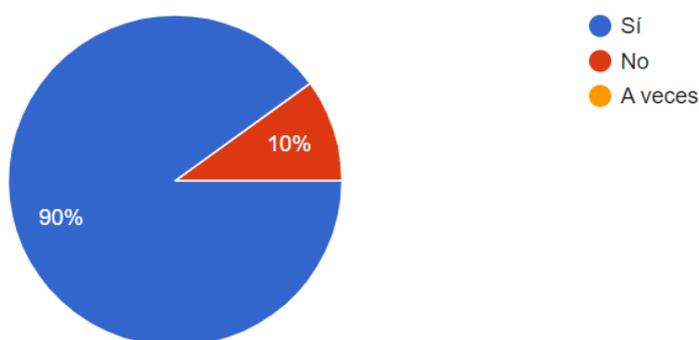
Tabla 14: La empresa tiene un plazo establecido para el pago de facturas

¿La empresa tiene un plazo establecido para el pago de facturas?		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	90%
NO	2	10%
A VECES	0	0%
TOTAL	20	100%

Figura 13: La empresa tiene un plazo establecido para el pago de facturas

¿La empresa tiene un plazo establecido para el pago de facturas?

20 respuestas



En la tabla 14 y figura 13 muestra el 90% de los encuestados respondió que la empresa tiene un plazo establecido para el pago de facturas, el 10% de los encuestados indicó que la empresa no tiene un plazo establecido para el pago de facturas, por lo que, gran mayoría de los encuestados, representada por el 90%, afirmó que la empresa tiene un plazo establecido para el pago de facturas. Esto sugiere que la empresa tiene políticas claras y establecidas en cuanto a los plazos de pago, lo que puede ser beneficioso para mantener la salud financiera y las relaciones con los proveedores; en general, el alto porcentaje de respuestas afirmativas sugiere que la empresa tiene buenas prácticas en cuanto a la gestión de pagos de facturas. Sin embargo, las res-

puestas negativas podrían señalar áreas de mejora en la comunicación o en la implementación de políticas de pago claras y efectivas.

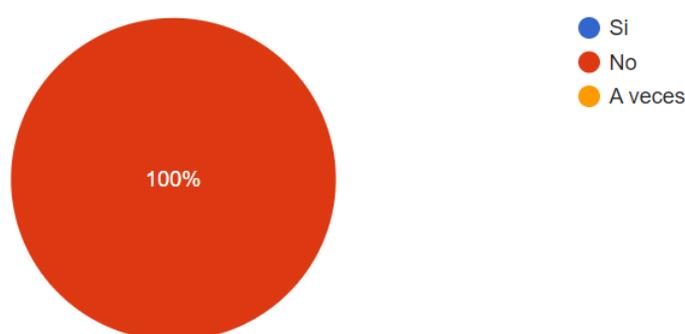
Tabla 15: La empresa aplica intereses moratorios en caso de retraso en los pagos

¿La empresa aplica intereses moratorios en caso de retraso en los pagos?		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	20	100%
A VECES	0	0%
TOTAL	20	100%

Figura 14: La empresa aplica intereses moratorios en caso de retraso en los pagos.

¿La empresa aplica intereses moratorios en caso de retraso en los pagos?

20 respuestas



En la tabla 15 y figura 14 muestra que el 100% de los encuestados respondió que la empresa no aplica intereses moratorios en caso de retraso en los pagos. Esto sugiere que la empresa puede tener una política específica en la que no se cobran intereses adicionales por pagos atrasados, esta situación puede tener ventajas y desventajas. Por un lado, puede generar una imagen positiva entre los clientes al no aplicar cargos adicionales por retraso en los pagos, lo que puede fomentar relaciones sólidas y de confianza. Por otro lado, la empresa podría estar perdiendo ingresos adicionales que podrían ser útiles para cubrir costos asociados con

el retraso en los pagos; es importante que la empresa evalúe cuidadosamente las implicaciones financieras y comerciales de esta política y decida si es la más adecuada para sus objetivos y necesidades. Además, podría ser beneficioso comunicar claramente esta política a los clientes para evitar malentendidos o conflictos en el futuro.

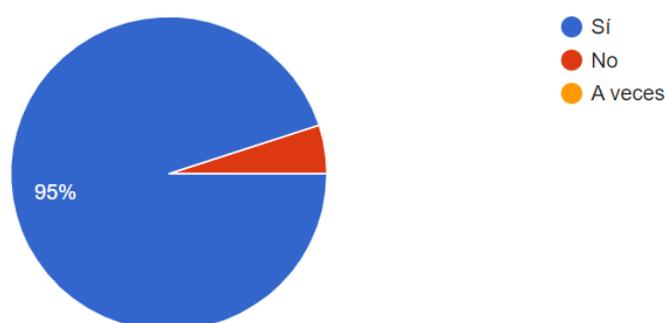
Tabla 16: La empresa realiza llamadas o envía recordatorios a los clientes con pagos pendientes

¿La empresa realiza llamadas o envía recordatorios a los clientes con pagos pendientes?		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	95%
NO	1	5%
A VECES	0	0%
TOTAL	20	100%

Figura 15: La empresa realiza llamadas o envía recordatorios a los clientes con pagos pendientes

¿La empresa realiza llamadas o envía recordatorios a los clientes con pagos pendientes?

20 respuestas



En la tabla 16 y figura 15 muestra que el 95% de los encuestados respondió que la empresa sí realiza llamadas o envía recordatorios a los clientes con pagos pendientes, el 5% de los encuestados indicó que la empresa no realiza este tipo de acciones; Esto sugiere que la empresa tiene un enfoque

proactivo en la gestión de cuentas por cobrar, lo que puede ayudar a mejorar la recuperación de pagos y mantener relaciones sólidas con los clientes, el pequeño porcentaje de respuestas negativas, correspondiente al 5%, indica que hay una minoría de encuestados que perciben que la empresa no realiza estas acciones. Esto podría sugerir que hay margen para mejorar la comunicación o los procesos de seguimiento de pagos pendientes en la empresa; en general, el alto porcentaje de respuestas afirmativas sugiere que la empresa tiene prácticas efectivas para gestionar cuentas por cobrar. Sin embargo, siempre es importante revisar y mejorar continuamente estos procesos para garantizar una gestión financiera óptima y satisfacer las necesidades de los clientes.

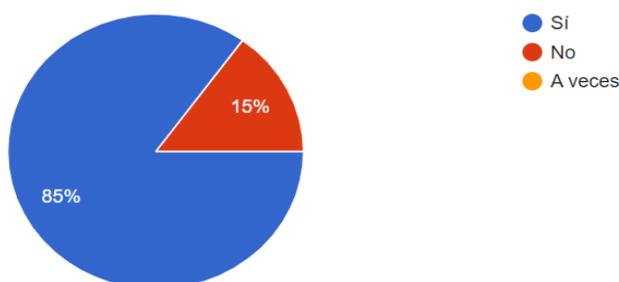
Tabla 17: La empresa tiene un límite de crédito establecido para cada cliente

¿La empresa tiene un límite de crédito establecido para cada cliente?			
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	
SI	17	85%	
NO	3	15%	
A VECES	0	0%	
TOTAL	20	100%	

Figura 16: La empresa tiene un límite de crédito establecido para cada cliente

¿La empresa tiene un límite de crédito establecido para cada cliente?

20 respuestas



En la tabla 17 y figura 16 muestra que el 85% de los encuestados respondió afirmativamente que la empresa tiene un límite de crédito establecido para cada cliente, el 15% de los encuestados indicó que la empresa no tiene un límite de crédito establecido para cada cliente, esto sugiere que la empresa tiene políticas financieras establecidas para mitigar el riesgo de incumplimiento y gestionar sus flujos de efectivo de manera efectiva, el 15% de los encuestados indicó lo contrario, lo que sugiere que existe una parte de la población encuestada que percibe que la empresa no establece límites de crédito para sus clientes; esto podría plantear preocupaciones sobre la gestión de riesgos financieros y la política de crédito de la empresa, es importante que la empresa evalúe la necesidad y viabilidad de establecer límites de crédito para sus clientes, considerando tanto los beneficios de mitigación de riesgos como las posibles limitaciones en términos de ventas y relaciones con los clientes, además de que la empresa puede considerar comunicar claramente sus políticas de límite de crédito a los clientes para evitar malentendidos y promover relaciones comerciales transparentes y saludables.

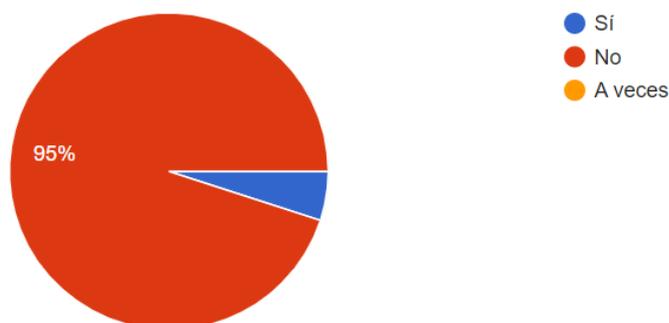
Tabla 18: La empresa realiza análisis de crédito a los nuevos clientes antes de otorgarles crédito

¿La empresa realiza análisis de crédito a los nuevos clientes antes de otorgarles crédito?		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	5%
NO	19	95%
A VECES	0	0%
TOTAL	20	100%

Figura 17: La empresa realiza análisis de crédito a los nuevos clientes antes de otorgarles crédito

¿La empresa realiza análisis de crédito a los nuevos clientes antes de otorgarles crédito?

20 respuestas



En la tabla 18 y figura N 17 muestra que el 5% de los encuestados respondió afirmativamente que la empresa realiza análisis de crédito a los nuevos clientes antes de otorgarles crédito, el 95% de los encuestados indicó que la empresa no realiza este tipo de análisis; esto sugiere que la empresa puede estar otorgando crédito sin realizar una evaluación completa de la solvencia financiera de los nuevos clientes, el pequeño porcentaje de respuestas afirmativas (5%) sugiere que hay una minoría que reconoce que la empresa realiza este tipo de análisis. Esto puede indicar que la empresa tiene ciertos criterios o procesos para evaluar la solvencia financiera de los nuevos clientes, aunque no sea la práctica predominante, la falta de análisis de crédito puede representar un riesgo financiero para la empresa, ya que podría aumentar la posibilidad de incumplimientos o retrasos en los pagos por parte de los nuevos clientes. Por lo tanto, sería prudente para la empresa considerar la implementación de políticas de análisis de crédito más rigurosas para mitigar este riesgo y proteger su posición financiera.

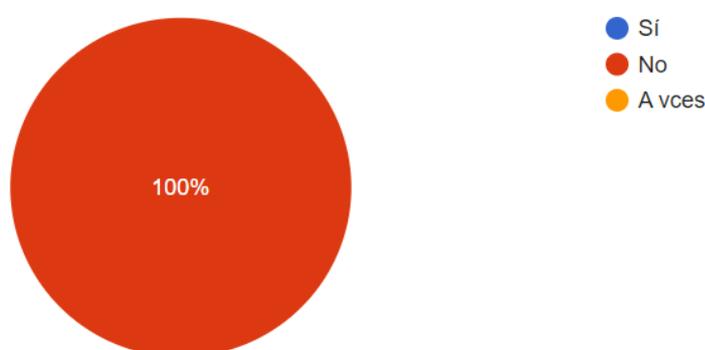
Tabla 19: La empresa acepta pagos en cuotas

¿La empresa acepta pagos en cuotas?		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	20	100%
A VECES	0	0%
TOTAL	20	100%

Figura 18: La empresa acepta pagos en cuotas

¿La empresa acepta pagos en cuotas?

20 respuestas



En la tabla N 19 y figura 18 el 100% de los encuestados respondió que la empresa no acepta pagos en cuotas, esto sugiere que la empresa no ofrece la opción de dividir el pago de sus productos o servicios en múltiples cuotas, la ausencia de esta opción puede influir en las decisiones de compra de algunos clientes, especialmente aquellos que prefieren pagar en cuotas para hacer más manejables sus gastos. La empresa podría estar perdiendo oportunidades de ventas al no ofrecer esta modalidad de pago; es importante que la empresa evalúe la posibilidad de ofrecer pagos en cuotas, ya que esto podría ampliar su base de clientes y aumentar sus ingresos. Sin embargo, también se deben considerar los riesgos asociados con la gestión de pagos en cuotas, como el aumento de la exposición al riesgo de crédito y la complejidad administrativa.

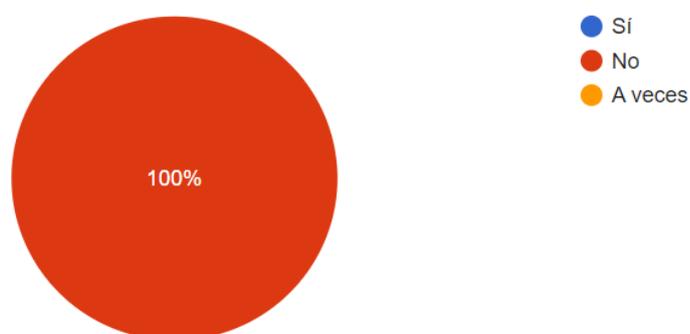
Tabla 20: La empresa utiliza algún sistema automatizado para el proceso de cobranza

¿La empresa utiliza algún sistema automatizado para el proceso de cobranza?		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	20	100%
A VECES	0	0%
TOTAL	20	100%

Figura 19:La empresa utiliza algún sistema automatizado para el proceso de cobranza

¿La empresa utiliza algún sistema automatizado para el proceso de cobranza?

20 respuestas



En la tabla N 20 y figura 19 muestra que, el 100% de los encuestados respondió que la empresa no utiliza ningún sistema automatizado para el proceso de cobranza, esto sugiere que la empresa podría estar llevando a cabo su proceso de cobranza manualmente, sin la ayuda de herramientas o sistemas tecnológicos, la falta de un sistema automatizado podría resultar en procesos de cobranza menos eficientes y más propensos a errores humanos. La implementación de un sistema automatizado podría ayudar a agilizar y optimizar el proceso de cobranza, lo que podría mejorar la recuperación de deudas y reducir los costos operativos; es importante que la empresa considere la posibilidad de invertir en sistemas automatizados para

mejorar sus procesos de cobranza y mantenerse competitiva en el mercado. La adopción de tecnología puede proporcionar numerosos beneficios, como la mejora de la productividad, la reducción de los tiempos de cobro y una mejor experiencia para el cliente.

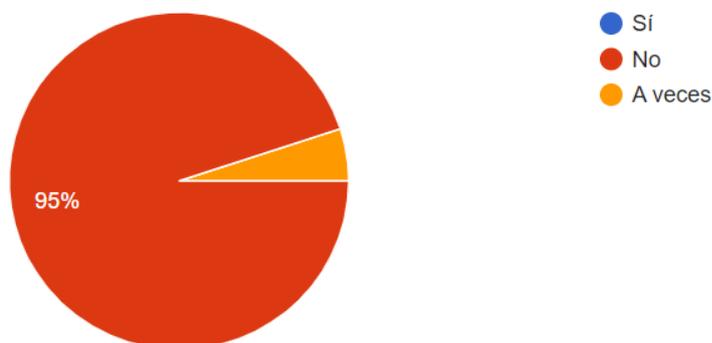
Tabla 21: La empresa tiene una política de recuperación de cartera vencida

¿La empresa tiene una política de recuperación de cartera vencida?		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	19	95%
A VECES	1	5%
TOTAL	20	100%

Figura 20: La empresa tiene una política de recuperación de cartera vencida

¿La empresa tiene una política de recuperación de cartera vencida?

20 respuestas



En la tabla N 21 y figura N 20 muestra que el 95% de los encuestados respondió que la empresa no tiene una política de recuperación de cartera vencida, el 5% de los encuestados indicó que la empresa tiene una política de recuperación de cartera vencida "A VECES", esto sugiere que la empresa podría carecer de un enfoque formal o sistemático para recuperar deudas vencidas de sus clientes, el pequeño porcentaje de respuestas que indicaron

que la empresa tiene una política de recuperación de cartera vencida "A VECES" (5%) sugiere que hay una minoría que reconoce que la empresa lleva a cabo este tipo de acciones en algunas ocasiones, pero no de manera consistente, la falta de una política de recuperación de cartera vencida podría tener consecuencias negativas para la empresa, como una mayor pérdida de ingresos y un deterioro de la salud financiera, implementar una política de recuperación de cartera vencida podría ayudar a la empresa a recuperar deudas pendientes, mejorar su flujo de efectivo y reducir su riesgo de incumplimiento; es importante que la empresa considere la implementación de una política formal de recuperación de cartera vencida y establezca procedimientos claros para gestionar este proceso de manera efectiva. Esto podría incluir estrategias como el envío de cartas de cobranza, llamadas telefónicas a clientes morosos y la contratación de agencias de cobranza en casos extremos.

4.2. Resultado análisis documental

Tabla 22: Cuentas por cobrar y tasa de morosidad. Periodo 2020 al 2022

Periodo/ Año	Cuentas Por Cobrar Totales	Cuentas Por Cobrar Vencidas	Tasa De Morosidad
2020	S/. 61,118.65	S/. 18,335.60	30%
2021	S/. 98,639.00	S/. 24,659.75	25%
2022	S/. 674,110.00	S/. 141,563.10	21%
	S/. 833,867.65	S/. 184,558.45	

En la tabla N 22 muestra que la cantidad total de cuentas por cobrar vencidas ha aumentado significativamente de 2020 a 2022, indicando un posible problema de morosidad en los pagos de los clientes; Sin embargo, al calcular la tasa de morosidad, observamos que el porcentaje de cuentas por cobrar vencidas con respecto al total de cuentas por cobrar totales ha

disminuido en el transcurso de los tres años (30.01% en 2020, 25.00% en 2021 y 21.00% en 2022). Esto podría interpretarse como una mejora en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa, ya que, aunque la cantidad total de cuentas vencidas ha aumentado, su proporción con respecto al total de cuentas por cobrar ha disminuido, Sin embargo, el nivel de morosidad aún es significativo, especialmente en 2020 y 2021, lo que indica que la empresa podría beneficiarse de una revisión en sus políticas de crédito y cobranza para reducir aún más este problema y mejorar su flujo de efectivo.

4.3. Contrastación de hipótesis

TIPO DE HIPÓTESIS	HIPÓTESIS	Descripción	PRUEBA DE HIPÓTESIS
HG	La gestión de las cuentas por cobrar de Agropecuaria La Chacra SRL en la ciudad de Iquitos durante el período 2020-2022 se ha llevado a cabo de manera efectiva y eficiente.	El aumento en las cuentas por cobrar vencidas y los niveles significativos de morosidad reflejan un desafío importante que la empresa debe abordar para mejorar su gestión financiera y garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Es crucial que la empresa revise y mejore sus políticas y prácticas de gestión de cuentas por cobrar para reducir la morosidad y garantizar un flujo de efectivo más estable	RECHAZA
HE₁	Agropecuaria La Chacra SRL ha implementado eficientemente procedimientos y controles adecuados en la gestión de sus cuentas por cobrar durante el período 2020-2022	La falta de seguimiento periódico, la escasa utilización de herramientas de gestión de riesgos, la inconsistencia en las políticas de cobranza, la ausencia de un equipo especializado y la limitada implementación de sistemas de información son áreas que requieren atención y mejora inmediatas para garantizar una gestión más eficiente y efectiva de las cuentas por cobrar	RECHAZA
HE₂	Existen posibles fallas en la gestión de las cuentas por cobrar de Agropecuaria La Chacra SRL durante el período 2020-2022	La falta de automatización en el proceso de cobranza, la inflexibilidad en los términos de pago, la ausencia de análisis de crédito para nuevos clientes y la falta de aplicación de intereses moratorios. Estos hallazgos proporcionan áreas específicas que requieren atención y mejora por parte de la empresa para optimizar su gestión de cuentas por cobrar.	ACEPTA.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos; con respecto al objetivo general: Evaluar la gestión de las cuentas por cobrar en Agropecuaria La Chacra SRL ciudad de Iquitos 2020-2022:

Se obtiene que, la gestión de cuentas por cobrar de Agropecuaria La Chacra SRL en la ciudad de Iquitos, durante el período 2020-2022 no se ha llevado a cabo de manera efectiva y eficiente; dado que el total de cuentas por cobrar vencidas ha aumentado significativamente de 2020 al 2022, y mostrando un nivel de morosidad significativo, especialmente en 2020 y 2021, como se muestra en el 2020 con un 30.01%, el 25.00% en 2021 y 21.00% en 2022, indicando un posible problema de morosidad en los pagos de los clientes, en resumen el aumento en las cuentas por cobrar vencidas y los niveles significativos de morosidad reflejan un desafío importante que la empresa debe abordar para mejorar su gestión financiera y garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Es crucial que la empresa revise y mejore sus políticas y prácticas de gestión de cuentas por cobrar para reducir la morosidad y garantizar un flujo de efectivo más estable, resultados que coinciden con (Carrasco L. T., 2021) quienes concluyeron que, es crucial que la empresa elabore una política de crédito bien definida y supervise minuciosamente el historial de pagos de sus posibles clientes.

De acuerdo a los resultados obtenidos para la Objetivo específico N 01: Identificar los procedimientos y controles implementados por Agropecuaria La Chacra SRL en la gestión de sus cuentas por cobrar durante el período 2020-2022, a fin de determinar su eficacia y efectividad:

Se obtiene que, la Agropecuaria La Chacra SRL no ha implementado eficientemente procedimientos y controles adecuados en la gestión de sus cuentas por cobrar durante el período 2020-2022; ya que, el 90% manifiesta que "a veces" la empresa realiza un seguimiento periódico del cumplimiento de pagos por parte de los clientes, sugiriendo que, aunque la empresa no tiene una política consistente de seguimiento periódico de pagos, sí realiza seguimientos en algunos casos, pero no de manera regular, el 55% de las veces la empresa no utiliza herramientas de gestión de riesgos de crédito, como seguros y garantías, el 35% de las veces la empresa establece políticas de cobranza para los clientes que no cumplen con los pagos, 90% de las veces la empresa no cuenta con un equipo especializado en la gestión de cuentas por cobrar, 35% de las veces la empresa cuenta con un sistema de información para el monitoreo de la gestión de las cuentas por cobrar, En resumen, los resultados muestran que Agropecuaria La Chacra SRL no ha implementado eficientemente procedimientos y controles adecuados en la gestión de sus cuentas por cobrar durante el período 2020-2022. La falta de seguimiento periódico, el bajo uso de herramientas de gestión de riesgos, la inconsistencia en las políticas de cobranza, la ausencia de un equipo

especializado y la limitada implementación de sistemas de información son aspectos clave que requieren atención y mejora por parte de la empresa, lo que coincide con (Avila & Reyes, 2021) quienes concluyeron que la empresa no cuenta con manual de Políticas de Crédito, no aplica lineamientos, ni flujo de información, no aplica evaluación periódica de clientes morosos, no determina el volumen ni el riesgo de las cuentas incobrables,

De acuerdo a los resultados obtenidos para la Objetivo específico N 02: Identificar posibles fallas o debilidades en la gestión de las cuentas por cobrar de Agropecuaria La Chacra SRL durante el período 2020-2022, a través del análisis de los estados financieros:

Se obtiene que, existen posibles fallas en la gestión de las cuentas por cobrar de Agropecuaria La Chacra SRL durante el período 2020-2022, ya que según el 100% de los encuestados respondió que la empresa no utiliza ningún sistema automatizado para el proceso de cobranza, esto sugiere que la empresa podría estar llevando a cabo su proceso de cobranza manualmente, el 100% de los encuestados respondió que la empresa no acepta pagos en cuotas, esto sugiere que la empresa no ofrece la opción de dividir el pago de sus productos o servicios en múltiples cuotas, el 95% de los encuestados indicó que la empresa no realiza análisis de crédito a los nuevos clientes antes de otorgarles crédito, 100% de los encuestados respondió que la empresa no aplica intereses moratorios en caso de retraso en los pagos, el 90% de los encuestados respondió que la empresa tiene un plazo establecido para el pago de facturas, el 90% de los encuestados respondió que la empresa

realiza seguimiento a los clientes con pagos pendientes, el 90% de los encuestado manifiestan que SI perciben que la empresa tiene una política clara de cobranza establecida, En resumen, los resultados sugieren que existen algunas fallas en la gestión de las cuentas por cobrar de Agropecuaria La Chacra SRL durante el período 2020-2022, especialmente en áreas como la falta de automatización en el proceso de cobranza, la inflexibilidad en los términos de pago, la ausencia de análisis de crédito para nuevos clientes y la falta de aplicación de intereses moratorios. Estos hallazgos proporcionan áreas específicas que requieren atención y mejora por parte de la empresa para optimizar su gestión de cuentas por cobrar, investigación que coincide con (Carrasco L. T., 2021) quién concluyo que los procedimientos actuales están influyendo en la gestión de cobros en la empresa, dado que se centran principalmente en la recuperación de cuentas por cobrar. Es crucial que la empresa elabore una política de crédito bien definida y supervise minuciosamente el historial de pagos de sus posibles clientes. Además, mejorar la comunicación es fundamental para asegurar que los clientes comprendan y apliquen de manera efectiva los procedimientos de cobranza.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

- La presencia de un nivel significativo de cuentas por cobrar vencidas, especialmente en los años 2020 y 2021, indica un problema de morosidad en los pagos de los clientes. Esto puede afectar el flujo de efectivo de la empresa y su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras.
- La empresa necesita realizar mejoras significativas en sus políticas y prácticas de gestión de cuentas por cobrar. Esto puede incluir la implementación de sistemas automatizados de cobranza, la introducción de políticas claras de crédito y cobranza, y el establecimiento de procedimientos para el seguimiento regular de los pagos de los clientes.
- La falta de análisis de crédito para nuevos clientes es una preocupación importante, ya que aumenta el riesgo de otorgar crédito a clientes con historiales financieros problemáticos. La empresa debería considerar la implementación de procesos de evaluación de riesgos crediticios para reducir la exposición a clientes de alto riesgo.
- La falta de aplicación de intereses moratorios puede contribuir a la falta de cumplimiento de los plazos de pago por parte de los clientes. La empresa podría considerar la introducción de incentivos, como descuentos por pago anticipado o la aplicación de intereses moratorios, para fomentar el pago oportuno de las facturas.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

- Se recomienda que al Gerente de la empresa invertir en la implementación de sistemas automatizados de cobranza. Estos sistemas pueden ayudar a agilizar el proceso de cobranza, reducir errores y mejorar la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar, además de capacitar al personal involucrado en la gestión de cuentas por cobrar sobre las nuevas políticas y procedimientos. Esto garantizará que todos estén al tanto de las mejores prácticas y contribuirá a una implementación efectiva de los cambios.
- Se recomienda que al Gerente de la empresa establecer políticas claras y coherentes en cuanto a la concesión de crédito y los procedimientos de cobranza. Esto incluye establecer criterios para la evaluación de crédito de nuevos clientes, plazos de pago claros y políticas de seguimiento de cuentas por cobrar.
- Se recomienda que al Gerente de la empresa realizar análisis de riesgos crediticios antes de otorgar crédito a nuevos clientes. Esto ayudará a reducir la morosidad y minimizar el riesgo de incumplimientos.
- Se recomienda que al Gerente de la empresa establecer un proceso de monitoreo y revisión periódica de sus políticas y procedimientos de gestión de cuentas por cobrar. Esto ayudará a identificar áreas de mejora y asegurar que se mantenga la eficacia a lo largo del tiempo, además de considerar la aplicación de incentivos para fomentar el pago oportuno de las facturas. Esto puede incluir la aplicación de

descuentos por pagos anticipados o la introducción de intereses moratorios para los pagos atrasados.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Arens, A., & Loebbecke, J. (2019). Auditoria: un enfoque integral (15a ed.). Pearson Educación.

Avila, Y. M., & Reyes, N. (2021). Gestión de las cuentas por cobrar en la Empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C - 2020. Lima, Perú: Universidad Privada del Norte.

Block Stanley. (2005). Administración Financiera. Gestión contable.

Brealey , M. (2006). La Gestión del Crédito y de la Quiebra.

Brigham , E. (2003). Fundamentos de la Administración Financiera. .

Caballero, A. (2018). Sistema de seguimiento y control de las cuentas por cobrar. Revista de Contabilidad, 3(2), 23-35.

Caballero, R. (2018). Medidas efectivas y oportunas para la gestión de cuentas por cobrar.

Carrasco LLanos, T. B. (2021). Evaluación de las Políticas de las Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Rentabilidad de la Empresa Tubesplast S.A.A. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Carrasco, D. S. (2010). Metodología de la Investigación.

CNMV. (2023). Comisión Nacional del Mercado de Valores. Obtenido de Glosario Financiero:<https://www.cnmv.es/portal/inversor/Glosario.aspx>

Contabilidad. (2016). Cuentas por cobrar. Solo contabilidad . Contabilidad.

- De la Cruz, J. (2019). Políticas y procedimientos para la gestión de cuentas por cobrar.
- De la Cruz, M. (2019). Políticas y procedimientos para la gestión efectiva de las cuentas por cobrar. *Revista de Administración*, 6(1), 45-56.
- De Paula, G., & De Melo, R. (2018). La gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de las empresas. *Revista de Administración, Contabilidad y Economía*, 17(2), 363-382.
- Endara, C. (2006). Las 5 llaves del éxito para una gestión efectiva de cobranza. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar#:~:text=Es%20el%20proceso%20mediante%20el,oportunidad%20e%20intensidad%20de%20estas>.
- Ettinger, R. (2000). *Guía para la gestión financiera: La administración del efectivo y de los créditos*. Paidós.
- García, A. (2017). La gestión adecuada de las cuentas por cobrar.
- García, J. (2017). Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la salud financiera de las empresas. *Revista de Finanzas*, 4(2), 12-24.
- Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. (1. ed., Ed.) Pearson Educación.
- Gómez, M. (2020). Evaluación del ciclo de conversión de efectivo en la gestión de cuentas por cobrar.

- Gómez, P. (2020). Evaluación del ciclo de conversión de efectivo como indicador de eficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar. . Revista de Economía y Finanzas, 7(1), 67-80.
- Guzmán, P. (2019). Medidas de control y monitoreo constante para la gestión de cuentas por cobrar.
- Guzmán, R. (2019). Medidas de control y monitoreo de la cartera de cuentas por cobrar. Revista de Gestión Empresarial, 5(2), 55-65.
- Hernández. (2017). Evaluación de créditos y las cuentas por cobrar del segmento de cliente de Lima y provincias de una distribuidora comercial, 2015. Tesis para optar magister en Finanzas. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Morgan. (2015). Administración de las cuentas por cobrar. Facultad de Contaduría y Administración, Programa académico de administración financiera. .
- Pérez, J. (2013). Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa.
- Reyes Lazarte, L., & Urbina Ludeña , R. (2019). Gestión de las Cuentas por Cobrar en una Empresa de Transporte - 2017. Lima, Perú: Universidad Privada de Norte.
- Ruíz. (2011). Como conocer y calcular la capacidad de pago para evitar problemas financieros. .

Wells. (2015). Sepan qué buscan los prestamistas. Financiera disponible en:

. Obtenido de <https://www.wellsfargo.com/es/financial-education/credit-management/five-c/n>

ANEXOS

01: Matriz de consistencia

Título de la Investigación	Pregunta de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo y Diseño de Estudio	Población de estudio y procesamiento de datos.	Instrumento de recolección de datos
GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN AGROPECUARIA LA CHACRA SRL CIUDAD DE IQUITOS 2020-2022	General	General	General	Tipo de investigación. Cuantitativa Diseño de investigación: No experimental. Tipo de diseño de investigación: transversal Descriptivo	Para la presente investigación la población estará conformada por 20 trabajadores que realizan la gestión y evaluación y aprobación de créditos mediante definición de las cuentas por cobrar; de tal manera que la población es de carácter factible, ya que gracias a la empresa podemos contar con el apoyo necesario que se necesita para este estudio. procesamiento de datos. La recolección de datos se realizará de la siguiente manera: Se remitirá una carta al Gerente General de la empresa Agropecuaria la Chacra SRL, solicitando autorización para acceder a los estados financieros durante el periodo 2018 al 2022. La información recolectada será procesada en una hoja de cálculo Excel. Se procederá a llenar las fichas de observación (cuadros vacíos) para recolectar información útil que ayudará para el análisis de la información. Para finalizar se elaborará cuadros y gráficos necesarios para presentar la información sistematizada de las variables en estudio. Finalmente se procederá a la elaboración del informe final de la tesis, para su respectiva sustentación	Guía de análisis documental Cuestionario.
	¿De qué manera se gestiona las cuentas por cobrar en Agropecuaria La Chacra SRL ciudad de Iquitos 2020-2022?	Evaluar la gestión de las cuentas por cobrar en Agropecuaria La Chacra SRL ciudad de Iquitos 2020-2022	La gestión de las cuentas por cobrar de Agropecuaria La Chacra SRL en la ciudad de Iquitos durante el período 2020-2022 se ha llevado a cabo de manera efectiva y eficiente			
	Específico	Específico	Específico			
	¿Cuáles son los procedimientos y controles implementados por Agropecuaria La Chacra SRL en la gestión de sus cuentas por cobrar durante el período 2020-2022, a fin de determinar su eficacia y efectividad?	Identificar los procedimientos y controles implementados por Agropecuaria La Chacra SRL en la gestión de sus cuentas por cobrar durante el período 2020-2022, a fin de determinar su eficacia y efectividad.	Agropecuaria La Chacra SRL ha implementado eficientemente procedimientos y controles adecuados en la gestión de sus cuentas por cobrar durante el período 2020-2022.			
¿Existen posibles fallas o debilidades en la gestión de las cuentas por cobrar de Agropecuaria La Chacra SRL durante el período 2020-2022 a través del análisis de los estados financieros?	Identificar posibles fallas o debilidades en la gestión de las cuentas por cobrar de Agropecuaria La Chacra SRL durante el período 2020-2022, a través del análisis de los estados financieros.	Existen posibles fallas en la gestión de las cuentas por cobrar de Agropecuaria La Chacra SRL durante el período 2020-2022, debido a una falta de seguimiento de los pagos y una falta de políticas claras de crédito y cobranza.				

02: Instrumento de recolección de datos ENCUESTA

ENCUESTA DIRIGIDO A: funcionarios y trabajadores de la empresa Agropecuaria La Chacra SRL

INSTRUCCIONES: Estimado(a) amigo(a). Esta encuesta es estrictamente anónima y tiene por finalidad recoger información sobre los indicadores de la variable "gestión de cuentas por cobrar" de la investigación titulada: Gestión de cuentas por cobrar en Agropecuaria La Chacra SRL ciudad de Iquitos 2020-2022; a fin de disponer de un marco de referencia, por tanto, agradecemos responder con la mayor sinceridad y seriedad, marcando con una (X) la alternativa que crees que es correcta.

GESTION DE CUENTAS POR COBRAR			
Preguntas.	SI	NO	A VECES
	X	X	X
POLÍTICAS DE CRÉDITO			
1. ¿La empresa cuenta con políticas de crédito para la venta de sus productos?			
2. ¿La empresa ofrece descuentos por pago anticipado?			
3. ¿La empresa ofrece planes de pago a plazos a sus clientes?			
4. ¿La empresa verifica la capacidad de pago de los clientes antes de otorgarles crédito?			
5. ¿La empresa establece límites de crédito para cada cliente?			
6. ¿La empresa realiza un seguimiento periódico del cumplimiento de pagos por parte de los clientes?			
7. ¿La empresa utiliza herramientas de gestión de riesgos de crédito, como seguros o garantías?			
8. ¿La empresa establece políticas de cobranza para los clientes que no cumplen con los pagos?			
9. ¿La empresa cuenta con un equipo especializado en la gestión de cuentas por cobrar?			
10. ¿La empresa tiene un sistema de información para el monitoreo de la gestión de cuentas por cobrar?			
POLÍTICAS DE COBRANZA			
1. ¿La empresa tiene una política de cobranza establecida?			
2. ¿La empresa realiza seguimiento a los clientes con pagos pendientes?			
3. ¿La empresa tiene un plazo establecido para el pago de facturas?			
4. ¿La empresa aplica intereses moratorios en caso de retraso en los pagos?			
5. ¿La empresa realiza llamadas o envía recordatorios a los clientes con pagos pendientes?			
6. ¿La empresa tiene un límite de crédito establecido para cada cliente?			

7. ¿La empresa realiza análisis de crédito a los nuevos clientes antes de otorgarles crédito?			
8. ¿La empresa acepta pagos en cuotas?			
9. ¿La empresa utiliza algún sistema automatizado para el proceso de cobranza?			
10. ¿La empresa tiene una política de recuperación de cartera vencida?			

Cuentas por cobrar y tasa de morosidad. Periodo 2020 al 2022

PERIODO/ AÑO	CUENTAS POR CO- BRAR VENCIDAS	CUENTAS POR COBRAR TOTALES	% TASA DE MOROSIDAD
2020			
2021			
2022			

03: Consentimiento Informado

Iquitos, 28 de junio del 2022

Señor
GERENTE DE LA EMPRESA AGROPECUARIA LA CHACRA SRL

Ciudad: Iquitos

Asunto: Solicita autorización para Investigación

De mi consideración:

Yo, RUIZ GODIER MARTIN ALONSO, identificado con DNI 71314463, ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente cursando la carrera profesional de Contabilidad en la Universidad de la Amazonía Peruana (UNAP), siendo requisito para obtener el Título Profesional de Contador Público presentar una Tesis, solicito a Ud. de manera especial, me permita realizar un estudio sobre "EVALUAR LA GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN AGROPECUARIA LA CHACRA SRL CIUDAD DE IQUITOS PERIODO 2018-2020" por tal motivo solicito a usted su autorización para acceder a información sobre los créditos otorgados en forma general, así como el recupero también en forma general que me permita identificar porcentualmente el nivel de retorno. Así mismo de ser necesario levantar información a través de cuestionarios para ser resueltos por algunos de sus colaboradores. Indicándole que la información proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos.

Para cualquier consulta sobre el particular mi número de contacto es 949604607 y al correo electrónico margruiz1899@gmail.com

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,



Ruiz Godier Martin Alonso
DNI 71314463

